

**CUSTOMER SERVICE SYSTEM, RECORD MEDIUM CARD FOR MEMBER USED IN THIS SYSTEM, AND RECORD MEDIUM WITH CUSTOMER SERVICE SYSTEM PROGRAM RECORDED**

Patent Number: JP11272754  
Publication date: 1999-10-08  
Inventor(s): WATANABE MAKOTO  
Applicant(s): GS JOHO SYSTEM KK  
Requested Patent: ☐ JP11272754  
Application Number: JP19980096872 19980325  
Priority Number(s):  
IPC Classification: G06F17/60  
EC Classification:  
Equivalents:

---

**Abstract**

---

**PROBLEM TO BE SOLVED:** To provide a customer service system which is sufficiently expected to not only keep regular customers but also increase customers by these regular customers and easily performs the processing of massive data required for execution of this system.

**SOLUTION:** This service system pays cash, which corresponds to the actual result of visit of a customer introduced by a selected VIP member in a certain period, to this VIP member himself and is provided with computers 17, 21, and 31 and a keyboard 25 for data input, a CRT monitor 23, a card issue machine 29, etc., and data of the VIP member and the customer accompanying him and data of the actual result of visit of this customer in the period are inputted any time and are recorded in a data file, and calculation of the amount of cash back based on these data, decision of qualifications of the VIP member, calculation of sales forecast, etc., are automatically performed in accordance with procedures recorded in a program.

---

Data supplied from the esp@cenet database - I2

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公 開 特 許 公 報 (A)

(11)特許出願公開番号

特開平11-272754

(43)公開日 平成11年(1999)10月8日

(51)Int.Cl.<sup>8</sup>

G 0 6 F 17/60

識別記号

F I

G 0 6 F 15/21

Z

3 4 0 Z

審査請求 未請求 請求項の数7 F D (全 14 頁)

(21)出願番号 特願平10-96872

(22)出願日 平成10年(1998)3月25日

(71)出願人 396020637

ジーエス情報システム株式会社  
静岡県静岡市新川1丁目7-4

(72)発明者 渡▲なべ▼ 誠

静岡県静岡市新川1丁目7-4 ジーエス  
情報システム株式会社内

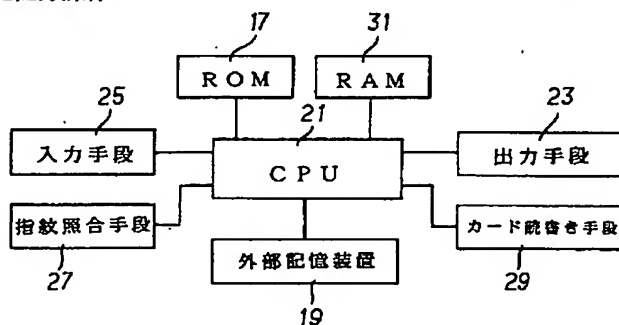
(74)代理人 弁理士 吉川 晃司 (外1名)

(54)【発明の名称】 顧客サービスシステムと、顧客サービスシステムに使用するための会員用記録媒体カードと、顧客サービスシステムプログラムを記録した記録媒体

(57)【要約】

【課題】ポイント方式による従来の顧客サービスシステムは、常連客の維持には効を奏しても顧客の拡大は期待できない。客の紹介実績に応じて特典を付与するシステムは顧客拡大を期待できるが膨大なデータを処理し切れない。

【解決手段】選定したVIP会員に、当該会員が紹介した連れ客の一定期間内における来店実績に応じたキャッシュバックを当該VIP会員本人にするサービスシステムであって、コンピューター17、21、31と、データ入力用キーボード25やCRTモニター23、カード発行機29等を備え、VIP会員とその連れ客についてのデータや連れ客の期間来店実績データを随時入力してデータファイルに記録させ、このデータに基づくキャッシュバック金額の演算やVIP会員としての資格の判定や売上げ予測の演算等はプログラムに記録された手順に従って自動的に行われるようにした。



**【特許請求の範囲】**

【請求項1】任意に選定した特別会員に対し、当該特別会員によって紹介された連れ客の一定の測定期間における期間来店実績データに応じた特典を与えるための顧客サービスシステムであって、少なくとも特別会員を識別できる特別会員識別データと当該特別会員に付属する連れ客の識別データ及びその期間来店実績データを含む各種データと所要の実行命令を入力する入力手段と、少なくとも上記データの入力に必要な入力画面と後記演算及び判定の結果を表示する表示手段と、少なくとも前記各種データと特別会員資格条件を記録するデータファイルと前記期間来店実績データに基づいて所定の特典を演算する演算式及び特別会員資格条件の有無を判定する判定式を含むシステムファイルとを記憶した記憶手段と、特典値演算実行命令に従って上記演算式と期間来店実績データを読み出して特典値を求める演算と判定実行命令に従って上記判定式と期間来店実績データを読み出して特別会員資格条件の有無の判定を行う演算手段とを備えたことを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項2】任意に選定した特別会員に対し、当該特別会員によって紹介された連れ客の一定の測定期間における期間来店実績データに応じた特典を与えるための顧客サービスシステムであって、少なくとも特別会員を識別できる特別会員識別データと当該特別会員に付属する連れ客の識別データ及びその期間来店実績データを含む各種データと所要の実行命令を入力する入力手段と、少なくとも上記データの入力に必要な入力画面と後記演算及び判定の結果を表示する表示手段と、少なくとも前記各種データと特別会員資格条件を記録するデータファイルと前記期間来店実績データに基づいて所定の特典及び売上げ予測を演算する演算式及び特別会員資格条件の有無を判定する判定式を含むシステムファイルとを記憶した記憶手段と、特典値演算実行命令に従って上記演算式と期間来店実績データを読み出して特典値を求める演算及び売上げ予測演算実行命令に従って上記演算式と期間来店実績データを読み出して売上げ予測を求める演算と判定実行命令に従って上記判定式と期間来店実績データを読み出して特別会員資格条件の有無の判定を行う演算手段とを備えたことを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項3】請求項1又は2に記載した顧客サービスシステムにおいて、特別会員資格条件は測定期間内における連れ客の来店回数であり、特別会員に与えられる特典には連れ客の測定期間内売上金額に応じたキャッシュバックを含むことを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項4】請求項1から3に記載した顧客サービスシステムのいずれかにおいて、特別会員資格条件の具体的な値と、特典を演算する演算式に用いる特典の料率は、任意に変更できるようにしたことを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項5】請求項1から4に記載した顧客サービスシ

ステムのいずれかにおいて、特別会員向けの会員用記録媒体カードを発行するためのカード発行手段を備えたことを特徴とする顧客サービスシステム。

【請求項6】請求項5に記載した顧客サービスシステムに使用するための会員用記録媒体カードであって、少なくとも特別会員本人を識別できる特別会員識別データと当該特別会員に付属する連れ客の期間来店実績データと現在の特典を含む各種データを磁気信号により記録する記録部と、この記録部に記録されたデータのうち少なくとも上記各データを表示する表示部とを備えたことを特徴とする顧客サービスシステムに使用するための会員用記録媒体カード。

【請求項7】任意に選定した特別会員によって紹介された連れ客の一定の測定期間における期間来店実績データの記録やこの記録された期間来店実績データに応じた特別会員に対する特典の演算等をコンピューターによって処理するための顧客サービスシステムプログラムを記録した記録媒体であって、少なくとも、特別会員を識別できる特別会員識別データと当該特別会員に付属する連れ客の識別データ及びその期間来店実績データと特別会員資格条件を記録するデータファイルと、少なくとも所定の特典を演算する演算式及び特別会員資格条件の有無を判定する判定式を含み演算実行命令に従い上記演算式と期間来店実績データを読み出して特典値の演算を行う手順と判定実行命令に従い上記判定式と期間来店実績データを読み出して特別会員資格条件の有無を判定する判定手順を記録したシステムファイルとを備えたことを特徴とする顧客サービスシステムプログラムを記録した記録媒体。

**【発明の詳細な説明】****【0001】**

【発明の属する技術分野】本発明は、各種の店舗、とりわけ居酒屋とか娯楽施設店舗等比較的常連客の多い店舗における顧客拡大を促進するための顧客サービスシステム、特に、特別会員に与える特典等をコンピュータを使用して演算等する顧客サービスシステムと、このシステムに使用する会員用記録媒体カードと、このシステムに使用するプログラムを記録した記録媒体に関するものである。

**【0002】**

【従来の技術】今日、商品の小売店舗や飲食店やゲーム場等において、常連客にその売上げ実績に応じた特典を与えることで顧客の維持及び獲得を図る顧客サービスシステムが知られている。例えば、来店の度に売上げ金額に応じたポイントを付与し、このポイントの点数に応じた景品や割引特典あるいは催事への無料招待といった特典を与えるというシステムがある。

**【0003】**

【発明が解決しようとする課題】この種のサービスシステムにおける具体的な特典の与え方には様々あるが、従

来のそれらは当該常連客本人の売上げ実績に対する特典であることが多かった。このため、当該常連客の維持には効を奏することはあっても、それ以上の効用、特に、顧客の拡大という点について効を奏することは殆ど無いというのが実情である。

【0004】そこで、本発明者は、常連客が知り合いの者をできるだけ多く紹介してくれたならば顧客の拡大を確実に図ることができる点に注目し、客の紹介実績に応じた特典を与えるサービスシステムを考えてみた。具体的には、常連客の中から特別に選定した者を特別会員として登録し、この特別会員によって紹介された客、即ち連れ客の一定期間における来店実績データを記録し、この来店実績データに所定の特典料率を乗じた特典を当該特別会員本人に与えるというシステムである。

【0005】ところが、このようなシステムを実行するには、特別会員本人のデータと個々の特別会員に付属する連れ客についてのデータ等膨大なデータを随時記録し、一定期間経過の時点でそれらデータを集計して特典値を計算したりする非常に煩雑な管理が必要になる。しかも、特別会員による連れ客紹介量が期待以上に上がらなかった場合は、その特別会員としての資格を取り消す処理も必要であるから、管理のために要する作業は極めて面倒なものになってしまい、ややもすると、計算ミス等が生じて特別会員の期待を裏切ってしまうことも起こりかねない。

【0006】本発明は上記した従来の問題点に鑑みて為されたものであり、常連客本人の維持に限らず、当該常連客による顧客の拡大作用を十分期待できるシステムであって、このシステムを実行する上で必要な膨大なデータ処理を容易に行うことができる顧客サービスシステムを提供することを目的とする。また、本発明は、上記した顧客サービスシステムに使用して効果的な会員用記録媒体カードを提供することを目的とする。更に、本発明は、上記した顧客サービスシステムに使用するプログラムを記録した記録媒体を提供することを目的とする。

【0007】

【課題を解決するための手段】この目的を達成するために、本発明顧客サービスシステムは、任意に選定した特別会員に対し、当該特別会員によって紹介された連れ客の一定の測定期間における期間来店実績データに応じた特典を与えるための顧客サービスシステムであって、特別会員を識別できる特別会員識別データや当該特別会員に付属する連れ客の識別データ及びその期間来店実績データを含む各種データと所要の実行命令を入力する入力手段と、少なくとも上記データの入力に必要な入力画面や後記する演算及び判定の結果を表示する表示手段と、記憶手段と、演算手段とを備えており、記憶手段には、少なくとも前記各種データと特別会員資格条件を記録するデータファイルと前記期間来店実績データに基づいて所定の特典を演算する演算式及び特別会員資格条件の有

無を判定する判定式を含むシステムファイルとを記憶させておき、演算手段には特典値演算実行命令に従って上記演算式と期間来店実績データを読み出して特典値を求める演算と判定実行命令に従って上記判定式と期間来店実績データを読み出して特別会員資格条件の有無の判定を行わせるようにしたものである。

【0008】即ち、本発明顧客サービスシステムにあつては、特別会員自身は必ずしも足繁く店舗に通うことを要さず、知り合いの者にその店舗を利用するように紹介するだけで済み、そのようにして紹介された連れ客の実績に応じた特典を特別会員本人が手にすることができる。従って、従来のシステムのように常連客本人が必ずしも直接客になる必要がないために、本人に無理な経済的負担を強いることは無い。そして店舗側においては、常連客の維持が期待できる上に、顧客の拡大も十分期待できる。そして、このシステムを管理する者が行うべき主たる作業は、特別会員やその連れ客についてのデータと、連れ客が来店した度に行う売上げの入力だけであつて、増大して行く膨大なデータの処理、特に、特典の計算や特別会員の資格の判定といった作業は簡単な実行命令だけで遂行されるので、特別な手間がかかる虞れは無く、計算ミスが生じることも無い。

【0009】請求項2の発明は、請求項1に記載した顧客サービスシステムに、売上げ予測機能を持たせたものであり、このようにすることで、経営戦略の立案を助けることができる。

【0010】請求項3の発明は、請求項1又は2に記載した顧客サービスシステムにおいて、特別会員資格条件を測定期間内における連れ客の所定の来店回数とし、特別会員に与えられる特典には連れ客の測定期間内売上金額に応じたキャッシュバックを含むようにしたものである。特別会員資格条件とその特典をこのように規定すれば、特別会員による連れ客紹介を一層促すことになるので、顧客拡大の効果を更に期待できる。

【0011】請求項4の発明は、請求項1から3に記載した顧客サービスシステムのいずれかにおいて、特別会員資格条件の具体的な値と、特典を演算する演算式に用いる特典の料率は、任意に変更できるようにしたものであつて、このようにすることで、このシステムの汎用性を広げることができる上に、季節変動その他の変動要素を勘案した顧客サービスを行うことができる。

【0012】請求項5の発明は、請求項1から4に記載した顧客サービスシステムのいずれかにおいて、特別会員向けの会員用記録媒体カードを発行するためのカード発行手段を備えたものである。また、請求項6の発明は、請求項5に記載した顧客サービスシステムに使用するための会員用記録媒体カードであつて、少なくとも特別会員本人を識別できる特別会員識別データと当該特別会員に付属する連れ客の期間来店実績データと現在の特典を含む各種データを磁気信号により記録する記録部

と、この記録部に記録されたデータのうち少なくとも上記各データを表示する表示部とを備えたことを特徴とする。従って、特別会員に連れ客紹介の意識付けを行うことができる。

【0013】請求項7の発明は、上記した顧客サービスシステムに使用するプログラムを記録した記録媒体である。具体的には、任意に選定した特別会員によって紹介された連れ客の一定の測定期間における期間来店実績データの記録やこの記録された期間来店実績データに応じた特別会員に対する特典の演算等をコンピューターによって処理するための顧客サービスシステムプログラムを記録した記録媒体であって、少なくとも、特別会員を識別できる特別会員識別データと当該特別会員に付随する連れ客の識別データ及びその期間来店実績データと特別会員資格条件を記録するデータファイルと、少なくとも所定の特典を演算する演算式及び特別会員資格条件の有無を判定する判定式を含み演算実行命令に従い上記演算式と期間来店実績データを読み出して特典値の演算を行う手順と判定実行命令に従い上記判定式と期間来店実績データを読み出して特別会員資格条件の有無を判定する判定手順を記録したシステムファイルとを備えたことを特徴とするものである。

【0014】

【発明の実施の形態】以下に、本発明の実施の形態に係る顧客サービスシステムと、この顧客サービスシステムに使用する会員カード及び顧客サービスシステムプログラムを図面に従って説明する。

【0015】先ず、この実施の形態に示す顧客サービスシステムの概要を説明する。このシステムは、飲食店、特に、居酒屋等比較的固定客の多い店舗における顧客拡大を促進するのに適したものである。店舗管理者は、最初、従来の顧客又は何らかの関係によって知り得ている者の中から任意の数のVIP会員（特別会員）を選定する。このVIP会員の数や選定の基準についてはシステム上特に制約は無いが、システムがより高い効果を上げるためには交際範囲の広い者を優先させるのが望ましい。また、VIP会員の選定は、一つところに片寄らないように広く分散するよう配慮する。

【0016】選定したVIP会員には、一定の条件に従って2つの特典が与えられる。この条件とは、週単位で設定される一定の測定期間（例えば8週）内に当該VIP会員が1週平均規定人数以上（例えば3人以上）の客を紹介するか又は紹介済みの客（以下「連れ客」と言う。）が、延べ、1週平均規定回数以上来店することである。従って、同一の連れ客が1週間に規定回数来店した場合でもこの条件を満たすことになる。このようにしてVIP会員が直接的又は間接的に当該店舗の顧客拡大に貢献した代償として2つの特典が付与される。その一つは、VIP会員自身の飲食代が1,000円とか2,000円といった少額で一定のポッキリ金額で済むこと

であり、もう一つは、そのVIP会員の連れ客についての売上金額の一部を所定の料率でVIP会員にキャッシュバックするというものである。

【0017】このシステムにおいては、上記した条件及び特典等は店舗管理者が任意に設定できるようにしてある。即ち、測定期間は12週以内で設定し、設定された測定期間内に必要な連れ客の規定回数、ポッキリ金額、キャッシュバックの料率は店舗管理者が任意に設定する。そして、VIP会員には読み書き可能な会員カード1（図2参照）を発行して、随時、現在の連れ客の来店回数やキャッシュバック金額等を知らせ、あるいは、現状のままでは会員資格の更新が困難であることを認識させることで、更なる顧客の紹介を促す。

【0018】また、このシステムにおいては、当期のVIP会員や連れ客の来店実績から次期の売上予測を演算できるように構成されていて、経営戦略の立案にも役立つようにしてある。

【0019】以下、このようなシステムの詳細を図面に従って説明する。便宜上、システム構成の説明に先立って、個々のVIP会員ごとに作成する会員ファイル3について説明する（図3、図4参照）。この会員ファイル3には、そのVIP会員自身のデータの他に、当該VIP会員によって紹介された「連れ客」の売上データも記録する。各種のデータが記録済みの会員ファイル3の一例を図4に示す。

【0020】VIP会員自身のデータとしては、会員番号、カード発行、登録日、有効／無効、測定期間、次回更新、氏名、生年月日、住所、電話番号、勤務先、振込み口座、当期本人の売上であり、勤務先については、名称、所在地、電話番号が付属する。これら項目のうち、対応する表示欄を太い実線で示したものは入力項目であり、細い実線で示したものは他の項目が入力されることで自動的に演算された結果が表示される項目である。

【0021】「会員番号」には「ダイヤモンド」、「ゴールド」、「シルバー」の3種類のランクを選択的に冠記する。この選択は入力欄5の右端にあるアイコンを操作することで行う。「測定期間」とは週単位で設定される期間（図4には、この測定期間を8週に設定した場合のものを示してある）であって、VIP会員に付随する連れ客の来店実績を計測する期間のことである。この測定期間の始期はVIP会員全員について同じであり、測定期間についても一律に適用される。測定期間の始期は入力項目であり、終期は始期と測定期間から演算されて自動的に表示される。

【0022】「有効／無効」とは、一旦VIP会員になった者の資格が現在有効であるか無効であるかを表示するもので、後述する資格更新の可否が「可」とされれば有効と表示され、「否」とされれば無効と表示される。「次回更新日」とは、当期を資格有効のまま終えた会員

について、次の測定期間当初において会員資格を更新すべき日のことであり、会員カードにも印字されて会員の注意を喚起する。「振込み口座」は、キャッシュバック金額を振り込む口座を記録するためのものである。

【0023】「当期本人の売上げ」欄とは、当該VIP会員自身の来店時における売上げ金額を入力する項目であって、VIP会員資格が有効の場合は表示欄7にポッキリ金額が自動的に表示され（図4はこの場合の例を示してある）、無効の場合は実際の売上金額を入力する。

【0024】会員ファイル3のうち、連れ客に関するデータとしては、当期連れ客の売上げ入力欄9、週別データ表示欄11、当期連れ客述べ人数表示欄13、当期連れ客売上げ合計表示欄15であり、当期連れ客の売上げ入力欄9だけが入力項目で、そのほかの項目は、当期連れ客の売上げ入力欄9に随時入力されて行くデータが自動的に演算された結果の数値が表示される自動表示項目になっている。当期連れ客の売上入力欄9のうち、会員番号入力欄には、連れ客に付与されている会員番号又は※印を入力する。※印は当該連れ客に会員番号（VIP会員としての番号では無い）が付与されていない場合に入力する。この会員番号又は※印を入力すると、来店日が自動表示される。そして、当該連れ客の当日の売上金額を入力する。

【0025】このような会員ファイル3はCRTモニターの画面に表示され、入力を行うときは、当該入力項目の文字を上から軽く押す（実際にはタッチパネルを押す。以下、同じ。）ことで選択し、それによって当該入力欄にカーソルが点滅し、その状態でキーボードを操作して入力を行う。

【0026】新規の会員ファイル3にデータを入力した場合、又は、入力済みのファイルにデータを追記した場合は「データ更新登録」を押すことでデータが記録される。また、この会員ファイル3の表示を終わらせるときは「閉じる」を押す。会員カード1を発行するときは、後述するカード読み書き手段に会員カード1をセットした後「カード発行」を押すと会員カード1に所要の事項が印刷される。

【0027】店舗においては、VIP会員やその連れ客が来店した度に、該当する会員ファイル3を呼び出して売上を入力し、測定期間が終わった時点で、キャッシュバックを行う。例えば、図4に示す会員ファイル3の場合、キャッシュバックの料率は8パーセントに設定されており、従って、このままで今の測定期間を終了した場合は、当期連れ客売上げ合計112,500円の8パーセントである9,000円がVIP会員にキャッシュバックされる。尚、このVIP会員は、1週平均3名以上の連れ客来店という条件を満たしているため、当期終了時点での資格更新は「可」になる。この「可」は、条件を満たしているか否か自動的に演算されて表示される。

【0028】図1は本システムのシステム構成を示す

ものである。同図において、17はROM（リードオンリーメモリ）を示し、ROM17にはシステムの全体を制御するための基本プログラム（略称BIOS）が記憶されている。19はハードディスク等から成る外部記憶装置を示し、外部記憶装置19には、オペレーティング・システム・プログラム（略称OS）の他に、顧客サービスシステムプログラムがインストールされる。この顧客サービスシステムプログラムは、前記した各種の入力項目や設定条件等のデータを随時書き込むための記録テーブルを備えたデータファイルや、そのデータファイル中のデータや随時入力されたデータ等を処理して必要な演算等を行うためのシステムファイル等が含まれる。

【0029】21はCPU（中央演算処理装置）を示し、システム全体についての制御命令や、システムファイルの中の演算式を使用した各種の演算等を行う。23は出力手段を示し、CPU21に接続されたCRTモニターやプリンタ等から成り、会員ファイル3や後述する各種の画面はこのCRTモニターに表示される。25はCPU5に接続された入力手段を示し、CRTモニターの画面に装着されたタッチパネルや、CPUに接続されたキーボード等によって構成される。27は指紋照合手段を示す。この指紋照合手段27は、来店した客がVIP会員であるか否かを識別するためのもので、CPU21に接続されている。

【0030】29はCPU21に接続されたカード読み書き手段を示す。このカード読み書き手段29は会員カード1に所要のデータを記録したり、会員カード1に記録されているデータを読み取ったりするものである。31はRAM（ランダムアクセスメモリ）を示し、RAM31には、システムファイルのプログラム及びデータファイルのデータと、入力手段25や指紋照合手段27、カード読み書き手段29から入力されたデータ等の他、CPU21が演算した演算結果等が一時的に記録される。前記ROM17とCPU21とRAM31とによりマイクロコンピュータが構成される。

【0031】以上のシステム構成を装置化するには、汎用の所謂パーソナルコンピュータに指紋照合手段やカード読み書き手段等を接続した形にするか、又は、これら指紋照合手段やカード読み書き手段等をコンピュータと一体的に組み込んだ形にする。

【0032】前記したように、VIP会員に対しては会員カード1が発行される。この会員カード1は、液晶表示窓1aと、受光窓1bと、図示しない光起電素子及び電子回路を備え、裏面には図示しない磁気記録面が設けられている。会員カード1の表面には「会員番号」と「氏名」及び「入会日」が印刷表示され、上記液晶表示窓1aには「次回更新日」の日付と「当期ご紹介客」の人数と、キャッシュバック金額としての「当期還元額」が表示される。

【0033】データファイルは、入力画面としての会員

ファイルや各種の条件設定画面等における入力データや集計データ、演算結果等を書き込むための記録テーブルと、会員カードを発行する際の出力書式等を備えている。

【0034】図13は、以上のような内容の顧客サービスシステムにおける各種のデータ記録作業や演算作業を、図1に示すシステム構成を用いて実行するためのプログラムのフローチャート図であり、その処理の概要は次の通りである。

【0035】オペレーティング・システムとシステムファイルのシステムを立ち上げると、図5に示す「作業メニュー」画面がCRTモニターに表示される（ステップ101）。（以下、表示とはCRTモニターへの表示を意味する）。この作業メニューには「新規入力」、「呼出し」、「条件の設定」、「売上げ予測」、「終了」の5種類あり、オペレーターはこれらのうちの所望のものを選択する。この選択は所望の作業メニューの文字を押すことで行う。

【0036】作業メニューの中の「新規入力」を選択すると（ステップ102）、システムファイルの「新規入力フロー」が立ち上がって（ステップ103）、図3に示す状態の会員ファイル3（データが入力されていないファイル）が表示される。新規の会員ファイルの作成（前記したVIP会員自身のデータ等の入力）はこの状態で行う。

【0037】作業メニューが表示されている状態から、カード読み書き手段に会員カード1が挿入されると（ステップ104）、その会員カード1に記録されている会員番号や氏名等会員を特定するためのデータ信号が読み取られてCPU21に入力され、その会員番号等に対応した会員ファイル3が表示される（ステップ105）。この会員ファイル3は、当然、図4に示すように所要のデータが記録済みの形で出力される。また、作業メニューの中の「呼出し」を選択すると（ステップ106）、図6の「呼出し」画面が表示され（ステップ107）、ここで、会員番号又は氏名を入力して（ステップ108）から「呼出」を押すと、当該会員番号又は氏名に対応した会員ファイル3が表示される（ステップ105）。

【0038】このステップ105から、いずれかの売上げデータ入力欄7又は9が選択されると、「売上げデータ入力フロー」が立ち上がって（ステップ109）、入力されるデータを処理する。この「売上げデータ入力フロー」は、新規入力が行われている状態から売上げデータ入力欄7又は9が選択された場合（ステップ110）も同様に立ち上がる。この売上げデータ入力フローについては後述する。尚、一旦選択した「呼出し」作業を中止するときには「キャンセル」を押し、そうすると、ステップ101に戻って作業メニューが表示される。

【0039】作業メニューの中の「条件の設定」を選択

すると（ステップ111）、「設定フロー」が立上り（ステップ112）、図7の「条件の設定」画面が表示される。この画面には前記した4つの設定「キャッシュバック率の設定」、「測定期間の設定」、「必要連れ客数の設定」、「ポッキリ金額の設定」の4つの設定項目が用意されていて、オペレーターはこの中から所望の項目を選択する。これら項目の意味は前記した通りである。

【0040】ここで「キャッシュバック率の設定」を選択すると、図8に示す設定画面が表示され、「測定期間の設定」を選択すると図9に示す設定画面が、「必要連れ客数の設定」を選択すると図10に示す設定画面が、「ポッキリ金額の設定」を選択すると図11に示す設定画面がそれぞれ表示されるので、該当する入力欄に数値を入力してから「OK」を押すことで設定が完了する。尚、ポッキリ金額の設定については、会員のランクごとに設定するようになっている。

【0041】作業メニューの中の「売上げ予測」を選択すると（ステップ113）、システムファイルの「売上げ予測演算フロー」が立ち上がって（ステップ114）、図12に示す「売上げ予測」画面が表示される。この売上げ予測画面には、当期実績を示すデータとしての「期間当初のVIP会員数A」、「ノルマを達成した会員数C」即ち、前記設定条件を満たしたVIP会員の数、「連れ客達成率B」即ち、期間当初のVIP会員のうち設定条件を満たした会員の割合、「連れ客延べ人数D」即ち、VIP会員に付属する連れ客の延べ来店総数、「連れ客売上げ総合計K」、「連れ客一人当たり平均売上げG」が自動的に演算されて表示される。

【0042】売上げ予測画面の中の「予測反復率E」は入力項目であって、当期終了時において有効なVIP会員に付属する連れ客の反復率を予測して入力する。この画面の中の測定期間表示欄には当期であるところの測定期間が自動表示される。また、この画面の中の「反復期待連れ客数F」即ち、次の測定期間における連れ客の延べ総来店数と、「予測売上げ金額H」即ち、次の測定期間におけるVIP会員付帯の総売上げ金額は、上記「予測反復率E」の入力に従って自動的に演算されて表示される。この画面が表示されている状態から「閉じる」を押すと作業メニューの表示に戻る。

【0043】次に、「売上げデータ入力フロー」を説明する（図14参照）。

ステップ201…「選択された入力欄は会員本人の欄か？」即ち、いま売上げ金額を入力しようとして選択した売上げ入力欄が「当期本人の売上げ」か「当期連れ客の売上げ」かを判断する。「当期本人の売上げ」であればステップ202へ進み、「当期連れ客の売上げ」であればステップ207へ進む。

【0044】ステップ202…「資格は有効か？」即ち、そのVIP会員の資格が現在有効か否か確認する。



有効であればステップ203へ進み、無効であればステップ205へ進む。

ステップ203…「本人のポッキリ金額を読み出して本人の売上げ記録テーブルに書き加え、表示欄に表示する」この会員のランクに応じたポッキリ金額をデータファイルから読み出して、それをデータファイルの所定の欄に記録し、且つ、画面に表示し、ステップ204へ進む。

【0045】ステップ204…「本人売上げ記録テーブルの全ての売上げデータを加算して合計金額欄に書き込み、表示欄に表示する」つまり、ステップ203で書き加えられた売上げを含む全ての売上げ金額を加算した合計金額を当該記録テーブルの所定の欄に記録し、画面の表示欄7aに表示する。

【0046】ステップ205…「売上げ金額を入力」VIP会員の資格が無効であるためにポッキリ金額での自動入力されないため、実際の売上げ金額の入力を受け付け、ステップ206へ進む。

ステップ206…「その金額を本人売上げ記録テーブルに書き足し、表示欄7aに表示する」そして、ステップ204へ進む。

【0047】ステップ207…「売上げ金額を入力」ステップ201において当期連れ客の売上げ欄が選択されたときはこのステップ207に進み、ここで、連れ客の売上げ金額が入力され、この後はステップ216まで順次続く。

【0048】ステップ208…「その金額を連れ客売上げ記録テーブルに書き足し、表示欄に表示する」つまり、ステップ207で書き加えられた売上げを含む全ての売上げ金額を加算した合計金額を当該記録テーブルの所定の欄に記録し、且つ、画面の表示欄9に表示する。

【0049】ステップ209…「連れ客の売上げ記録テーブル全ての金額を加算した売上げ合計kを当期連れ客売上げ合計欄に書き込み、延べ人数mを当期連れ客延べ人数欄に書き込み、表示欄に表示する」即ち、当該VIP会員に付属する全ての連れ客によるこれまでの全ての売上げの合計金額kを演算して記録と画面表示（会員ファイル3の中の当期連れ客売上げ合計欄15への表示）を行うと共に、当該VIP会員に付属する全ての連れ客の延べ来店回数を演算して記録と画面表示（会員ファイル3の中の当期連れ客延べ人数欄13への表示）を行う。

【0050】ステップ210…「本日が含まれる測定週を読み出し、この週における連れ客の人数と売上げ金額を週単位記録テーブルの該当週欄に書き込み、表示欄（週別データ表示欄11）に表示する」これは連れ客の実績を週単位で記録するための処理である。

【0051】ステップ211…「本人のキャッシュバック率zを読み出し、当期連れ客売上げ合計kを読み出し、次式によりキャッシュバック金額bを演算し、この

金額bを当期キャッシュバック金額欄に書き込み、表示欄に表示する。 $b = k \times z$ 」即ち、ここではキャッシュバック金額の演算が行われる。尚、このキャッシュバック金額は当該VIP会員の会員カードにも更新記録される。

【0052】ステップ212…「期末処理命令が入力されたか？」現在の測定期間の末日が本日であるときは、キーボードの操作により期末処理命令を入力することで資格更新の可否を自動演算するステップ213以降へ進む。この命令が入力されないときは「RET」ステップへ進む。

【0053】ステップ213…「連れ客売上げ記録テーブルから延べ人数mと経過週数wを読み出し次式の演算を行い平均紹介数 $s'$ を求める。 $m \div w = s'$ 」これにより、いま現在における設定条件の達成状況が演算される。

ステップ214…「必要連れ客数sを読み出す」現在設定されている必要連れ客数sをデータファイルから読みだす。

【0054】ステップ215…「 $s' \geq s$ か？」ステップ213で演算した現在の平均紹介数 $s'$ が必要連れ客数s以上であるかを判断し、 $s' \geq s$ で無いときは条件を達成できなかったため資格更新は不可とされ「RET」へ進む。 $s' \geq s$ であるときはステップ216へ進む。

ステップ216…「資格更新の可否欄に「可」と記録し、画面の資格更新の可否欄に「可」と表示する」この資格更新が「可」になった場合は、当該会員ファイルの次回更新日に日付が表示されると共に、会員カード1にもその次回更新日が書き込まれる。

以上の処理が終了すると、「RET」ステップへ進む。

【0055】次に、「売上げ予測演算フロー」の詳細を説明する（図15参照）。このフローが立ち上がると、図12に示す売上げ予測画面が表示されると共に、ステップ306までの処理が自動的に実行される。

ステップ301…期間当初において有効なVIP会員数Aを検索して売上げ予測画面の「期間当初のVIP会員数」の表示欄に表示する。

【0056】ステップ302…現在においてVIP会員資格更新「可」の会員数Cを検索してワーキングエリアに書き出すと共に、画面の中の「ノルマを達成した会員数」の表示欄に表示する。

【0057】ステップ303…上記値AとCを読み出して次式により得た連れ客達成率B（％）を、画面の中の「連れ客達成率」の表示欄に表示する。 $B = C \div A$

【0058】ステップ304…現在においてVIP会員資格更新「可」の全会員に対応する全連れ客の延べ人数を読み出して合計した「連れ客延べ人数D」を演算し、それをワーキングエリアに書き込むと共に、画面の中の「連れ客延べ人数」の表示欄に表示する。



【0059】ステップ305…現在においてVIP会員資格更新「可」の会員に対応する連れ客の売上げ合計金額を読み出して「連れ客売上げ総合計K」を演算し、それをワーキングエリアに書き込むと共に、画面の中の「連れ客売上げ総合計」の表示欄に表示する。

【0060】ステップ306…次式により「連れ客一人当たり平均売上げG」を演算してワーキングエリアに書き込むと共に「連れ客一人当たり平均売上げ」の表示欄に表示する。 $G=K \div D$

【0061】ステップ307…予測反復率Eを入力する。この予測値は、忘新年会シーズン等の季節変動とか、顧客の転勤状況等を考慮して入力する。

【0062】ステップ308…次式により「反復期待連れ客数F」を演算してワーキングエリアに書き込むと共に「反復期待連れ客数」の表示欄に表示する。 $F=D \times E$ 。

【0063】ステップ309…次式により「予測売上げ金額H」を演算してワーキングエリアに書き込むと共に「予測売上げ金額」の表示欄に表示する。 $H=C \times F \times G$

【0064】ステップ310…予測反復率に変更されたか？ 予測反復率に変更されたときはステップ308に戻って「反復期待連れ客数」を演算し直し、ステップ309で「予測売上げ金額」を演算し直す。

【0065】ステップ311…閉じるか？ この画面の「閉じる」が選択されたときは「RET」ステップへ進んでこのフローを閉じる。尚、この画面中の「測定期間（週数）」と「4週当り金額」は自動表示項目である。

【0066】以上、本発明の実施の形態について詳述してきたが、具体的な構成はこの実施の形態に限られるものではなく、本発明の要旨を逸脱しない範囲における設計の変更などがあっても本発明に含まれる。特に、本発明は、居酒屋等に限らず、カラオケボックスやラーメン屋等比較的常連客の多い様々な店舗における顧客サービスシステムに適用することができる。

【0067】

【発明の効果】以上のように、請求項1に記載した顧客サービスシステムによれば、特別会員は必ずしも足繁く店舗に通うことを要さず、知り合いの者にその店舗を利用するように紹介するだけで済み、そのようにして紹介された連れ客の実績に応じた特典を手にすることができる。従って、従来のシステムのように常連客本人が直接客になる必要がないために、本人に無理な経済的負担を強いることは無い。そして店舗側においては、常連客の維持が期待できる上に、顧客の拡大も十分期待できる。そして、このシステムを管理する者が行うべき主たる作業は、特別会員やその連れ客についてのデータと、少なくとも連れ客が来店した度に行う売上げの入力等簡単な処理だけであって、増大して行く膨大なデータの処理、特に、特典の計算や特別会員の資格の判定といった作業

は簡単な実行命令だけで遂行されるので、特別な手間がかかる虞れは無く、計算ミスが生じることも無い。

【0068】請求項2の発明によれば、次の測定期間における売上げの予測を行うことができるので、経営戦略の立案に大いに役立つ。

【0069】請求項3の発明は、特別会員資格条件を測定期間内における連れ客の所定の来店回数とし、特別会員に与えられる特典には連れ客の測定期間内売上金額に応じたキャッシュバックを含むようにしたものであるから、特別会員による連れ客紹介を一層促すことになるので、顧客拡大の効果を更に期待できる。

【0070】請求項4の発明によれば、特別会員資格条件の具体的な値と、特典を演算する演算式に用いる特典の料率は、任意に変更できるようにしたものであるから、このシステムの汎用性を広げることができる上に、季節変動その他の変動要素を勘案した顧客サービスを行うことができる。

【0071】請求項5の発明又は請求項6の発明によれば、特別会員に連れ客紹介の意識付けを強く行うことができる。

【0072】請求項7の発明によれば、簡単な管理だけで顧客の拡大効果を期待できる顧客サービスシステムを、大量に提供することができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の実施の形態に係る顧客サービスシステムのシステム構成図である。

【図2】図1のシステム構成に用いる会員カードの一例を示す平面図である。

【図3】図1のシステム構成によって表示される会員ファイルの画面を示す図である。

【図4】図3に示す会員ファイルに所要のデータが入力された状態を示す図である。

【図5】図1のシステム構成によって表示される作業メニュー画面を示す図である。

【図6】図1のシステム構成によって選択された呼出し作業に従って表示される呼出し画面を示す図である。

【図7】図1のシステム構成によって選択された条件の設定作業に従って表示される条件選択画面を示す図である。

【図8】図1のシステム構成によって表示されるキャッシュバック率の設定画面を示す図である。

【図9】図1のシステム構成によって表示される測定期間の設定画面を示す図である。

【図10】図1のシステム構成によって表示される必要連れ客数の設定画面を示す図である。

【図11】図1のシステム構成によって表示されるポッキリ金額の設定画面を示す図である。

【図12】図1のシステム構成によって表示される売上げ予測画面を示す図である。

【図13】図1のシステム構成によって実行される処理

フローの概要を示す図である。

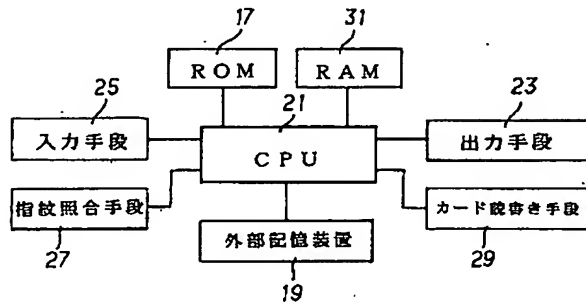
【図14】図1のシステム構成によって実行される売上げデータ入力フローを示す図である。

【図15】図1のシステム構成によって実行される売上げ予測演算フローを示す図である。

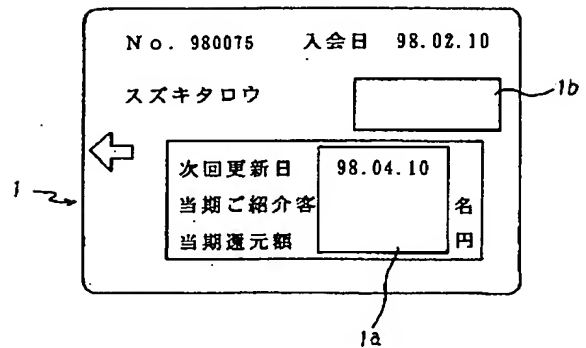
【符号の説明】

- 1 会員用記録媒体カード
- 19 記憶手段
- 21、31 演算手段
- 23 表示手段
- 25 入力手段
- 29 カード発行手段

【図1】



【図2】



【図3】

【図6】

【図8】

【図4】

終了 新規入力 呼出し 条件の設定 売上げ予測

会員番号  △ カード発行

登録日  有効/無効

測定期間  ~  次回更新

氏 名  生年月日

住 所

電話番号

勤務先

名 称

所在地

電話番号

振込み口座

当期 連れ客の売上げ

会員番号	来店日	売上げ金額
※	98. 03. 18	6000
※	98. 03. 21	4500
980014	98. 03. 26	8000

週 客数 売上げ金額 週 客数 売上げ金額

1	3	13500	7	4	18000
2	2	9000	8	2	9000
3	4	18000	9		
4	1	4500	10		
5	6	27000	11		
6	3	13500	12		

当期本人の売上げ

来店日	売上げ金額
98. 03. 20	1000
98. 03. 24	1000
合 計	17000

当期連れ客延べ人数

当期連れ客売上合計

当期キャッシュバック金額

資格更新の可否

ガード 発行 データ 更新登録

閉じる

【図5】

作業メニュー

1. 新規入力
2. 呼出し
3. 条件の設定
4. 売上げ予測
5. 終了

【図7】

条件の設定

キャッシュバック率の設定

測定期間の設定

必要連れ客数の設定

ポッキリ金額の設定

閉じる

【図10】

【図9】

測定期間の設定

当期から  週

必要連れ客数の設定

当期から  人

【図11】

ポッキリ金額の設定

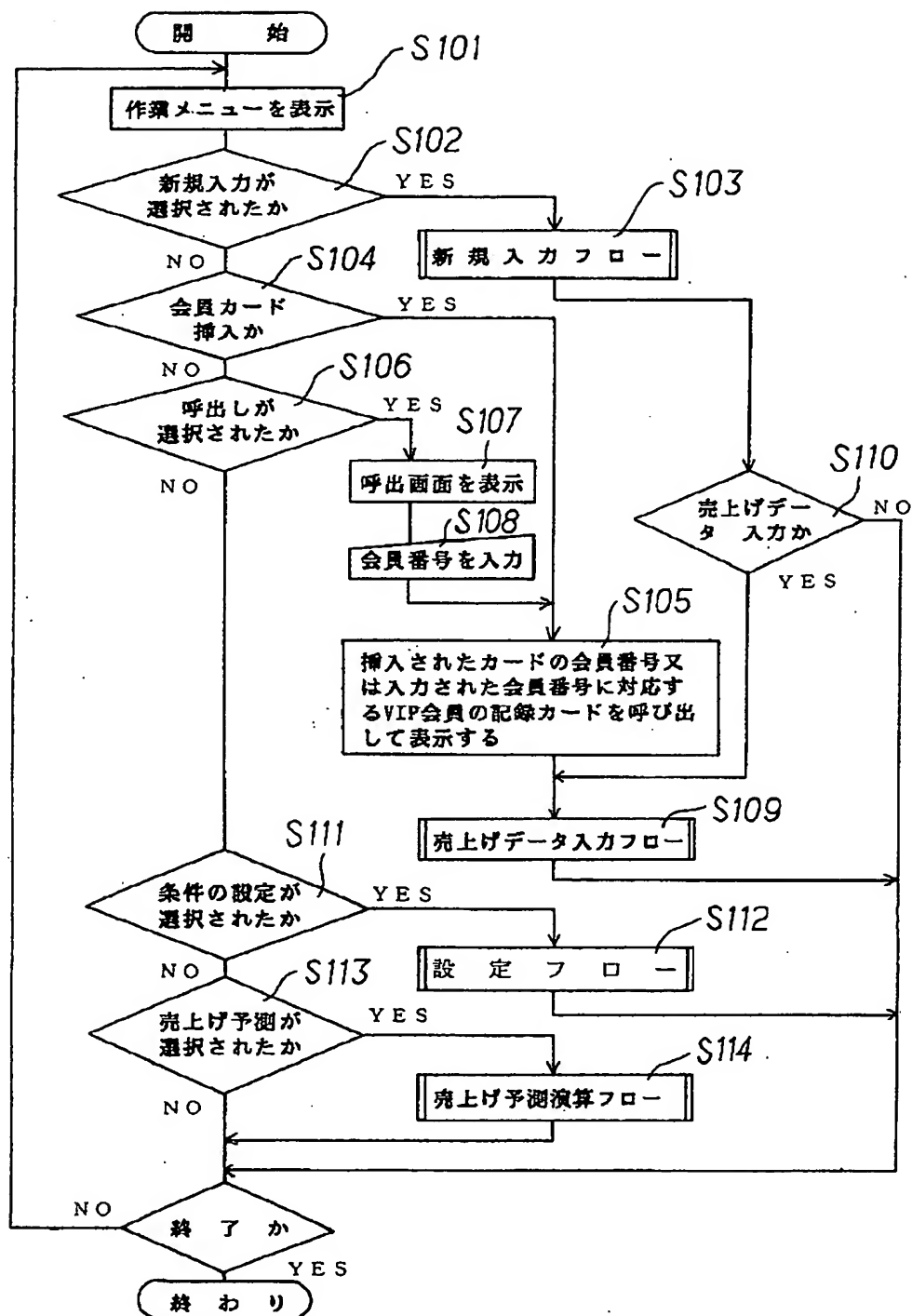
会員ランク

ポッキリ金額  円

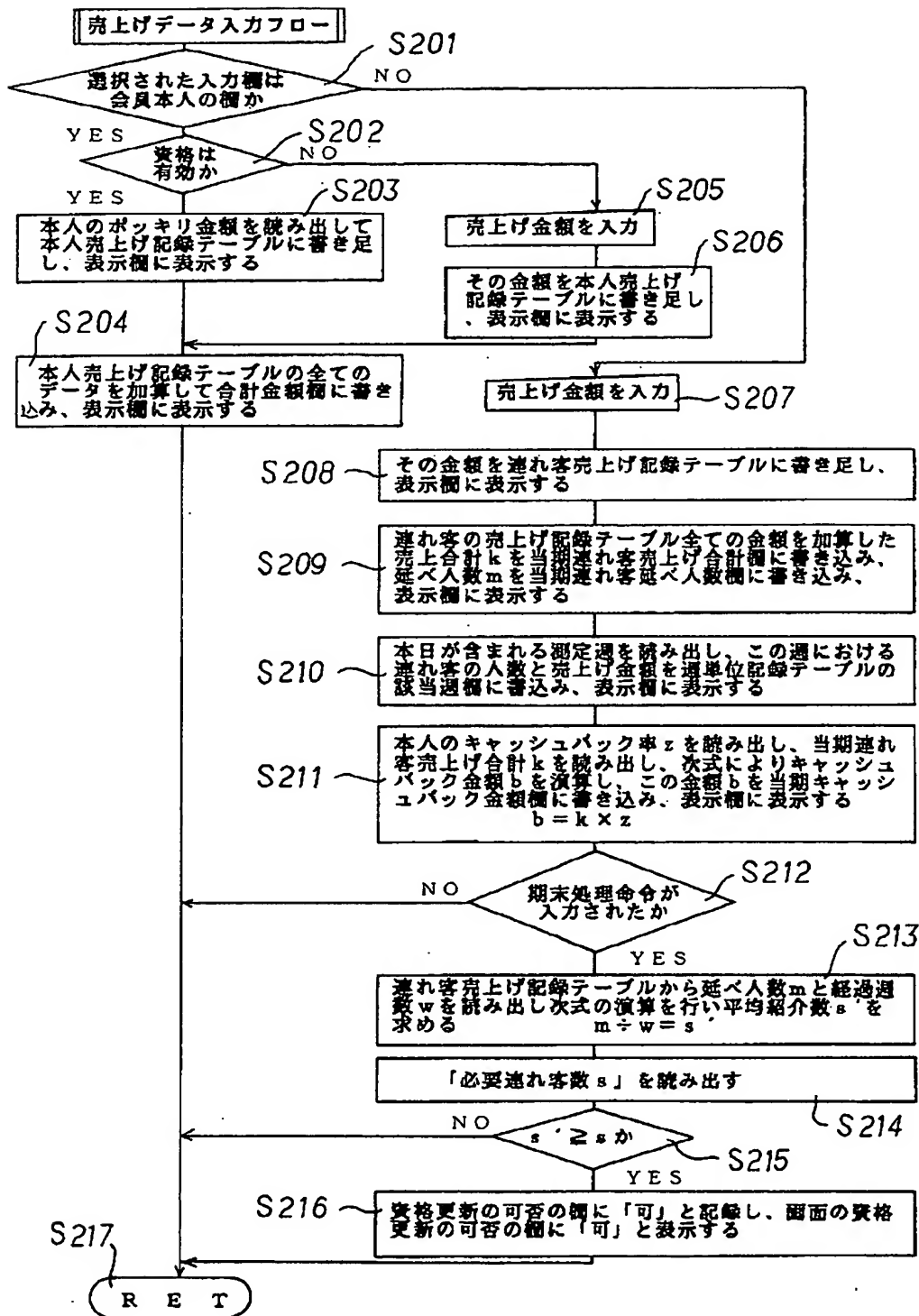
【図12】

売 上 げ 予 測	
<当期実績>	
期間当初のVIP会員数 (A)	<input type="text"/>
ノルマを達成した会員数 (C)	<input type="text"/>
遅れ客達成率 (B)	<input type="text"/>
遅れ客延べ人数 (D)	<input type="text"/>
遅れ客売上げ総合計 (K)	<input type="text"/>
遅れ客一人当たり平均売上げ ( $G = K \div D$ )	<input type="text"/>
<予測反復率> (E) <input type="text"/> %	
<次期 会員による予測売上げ金額> (H)	
測定期間 <input type="text"/> 週	
反復期待遅れ客数 ( $F = D \cdot E$ )	<input type="text"/> 人
予測売上げ金額 ( $H = C \cdot F \cdot G$ )	<input type="text"/> 円
(4週間当り <input type="text"/> 円)	
<input type="button" value="閉じる"/>	

【图 13】



【図14】





【図15】

